Ontario

BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS

RAPPORT ANNUEL

POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2007 AU 31 MARS 2008

Siège social
123, rue Edward, bureau 1300
Toronto (Ontario)
M5G 1E2

RAPPORT ANNUEL 2007-2008

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA DIRECTRICE 1
INTRODUCTION ET HISTORIQUE 2
MANDAT ET SERVICES 2
APERÇU DU MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES DU BCT 2
a) Prestation des services du BCT 2
b) Unité des services centraux à la clientèle 3
1) SERVICES CONSULTATIFS 4
Sélection des cas bénéficiant des services de représentation du BCT 5
2) SERVICES DE REPRÉSENTATION 6
La gestion des cas au BCT 6
Liste d'attente pour les services de représentation en appel 7
Taux de fermeture des dossiers 7
Le système d'appel et le rôle du BCT 8
a) Règlement rapide et règlement extrajudiciaire des différends 8
b) Principaux cas traités par le BCT en 2007-2008 9
c) Exemples de décisions du TASPAAT d'intérêt pour le BCT et ayant fait l'objet d'un rapport 10
3) SERVICES EDUCATIFS 11
(1) PARTENARIAT AU SEIN DU REGIME ET TRAVAUX DES COMITES 12
Soumissions concernant l'ancienne politique et la réforme de la loi 13
Comités et activités des partenariats communautaires et au sein du régime 13
2) PROGRAMME DE PAIEMENTS DE TRANSFERT 13
3) TECHNOLOGIE ET GESTION DE L'INFORMATION À L'APPUI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE 14
Gestion des connaissances 15

ANNEXE A - MESURE DU RENDEMENT 16
ANNEXE B - RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE 17
ANNEXE C- RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL - EXERCICE 2007-2008 18
Salaires et traitements 18
ANNEXE D - EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT 19
ANNEXE E - ORGANIGRAMME 20

MESSAGE DE LA DIRECTRICE

Je suis heureuse de présenter le rapport annuel du Bureau des conseillers des travailleurs pour l'exercice 2007-2008, année fertile en possibilités qui ont posé des défis importants.

En reconnaissance des services inestimables qu'offre le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) aux travailleurs blessés non syndiqués et à leurs survivants, le ministère du Travail (le « ministère ») a augmenté les ressources accordées au BCT. Cette augmentation grandement nécessaire des ressources avait pour objet de favoriser un meilleur accès aux services du BCT et de nous permettre de prendre en charge des cas de plus en plus complexes, particulièrement des demandes d'indemnisation par suite de maladies professionnelles. Afin de répondre à la demande sur le plan de notre charge de travail, j'ai pris la difficile décision de simplifier notre modèle de prestation de services et de réduire de trois à deux le nombre de postes de services de première ligne. Le BCT a ainsi perdu un certain nombre d'employés ayant de longs états de service, ce qui a imposé des défis à toutes les personnes concernées.

Les ressources supplémentaires, combinées aux modifications apportées à notre modèle de prestation de services, nous permettront de concentrer nos efforts plus efficacement sur ce que nous faisons de mieux – représenter les travailleurs blessés vulnérables dans le cadre d'appels complexes des décisions de la CSPAAT.

Au cours de la dernière partie de l'exercice 2007-2008, le BCT a recruté la majorité des nouveaux conseillers des travailleurs, adjoints aux programmes et spécialistes en interprétation juridique. Les conseillers supplémentaires accroîtront notre capacité à résoudre les cas, améliorant par conséquent l'accès d'un plus grand nombre de travailleurs blessés et de survivants aux services de représentation du BCT au sein du système d'appel des décisions relatives à l'assurance contre les accidents du travail.

Les statistiques préliminaires à la fin de l'exercice indiquaient que le BCT avait plus de 300 cas de représentation supplémentaires en cours par rapport aux années précédentes. Toutefois, compte tenu qu'il faut en moyenne 30 mois pour régler un cas de représentation, cette augmentation n'a pas encore donné lieu à une hausse du nombre d'appels réglés.

En septembre 2007, le BCT a révisé ses critères d'examen des cas afin que les appels présentant des chances « raisonnables » de succès soient pris en considération aux fins de représentation. Auparavant, le BCT exigeait des chances « importantes » de succès pour ouvrir un dossier. À la fin de l'exercice, on pouvait déjà observer que la proportion de cas admissibles à des services de représentation avait augmenté de 14 % par rapport à l'année précédente, indiquant un virage vers un accès plus facile aux services du BCT.

Afin de permettre aux conseillers des travailleurs de mieux gérer l'augmentation du nombre de nouveaux cas complexes liés à des maladies professionnelles à l'échelle de la province, le BCT a élaboré un programme de formation complet en matière de maladies professionnelles pour ses employés. L'objectif est d'offrir une formation à l'ensemble du personnel d'ici la fin du prochain exercice.

Le Bureau des conseillers des travailleurs a continué de collaborer avec ses partenaires du système et de la collectivité en ce qui concerne les pratiques exemplaires supplémentaires de la CSPAAT. Nous avons remis un mémoire exhaustif à la CSPAAT concernant ses politiques provisoires liées au projet de loi 187. Nous avons continué de faire part de nos commentaires au Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail à titre de membre de son groupe consultatif. Nous avons participé à un certain nombre d'événements communautaires organisés par des groupes de travailleurs blessés et des associations de santé et de sécurité. Notre participation à ces activités continue de nous enrichir.

Une fois de plus, j'aimerais remercier nos partenaires du système et de la collectivité pour leur soutien ainsi que notre personnel pour son dévouement et ses réalisations.

Jorma Halonen, directrice

INTRODUCTION ET HISTORIQUE

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) a été créé en 1985 en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* en tant que division du ministère du Travail (le « ministère ») pour offrir des services de représentation aux travailleurs blessés. En 1992, le BCT (tout comme le Bureau des conseillers des employeurs) est devenu un organisme indépendant rattaché au ministère.

Le directeur du BCT est nommé par un décret du ministre du Travail. La nomination du directeur est en vigueur du 3 avril 2006 au 2 avril 2009. Le protocole d'entente entre le BCT et le ministre du Travail (le « ministre ») stipule que le directeur du BCT doit présenter un rapport annuel au ministre. Le présent rapport vise l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2008.

MANDAT ET SERVICES

Le mandat du BCT, tel qu'il est énoncé au paragraphe 176 (1) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (la « Loi »), est « d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants ».

La vision du BCT est la suivante :

- être un leader en matière de conseils, de représentation et d'éducation au sujet de l'assurance contre les accidents de travail pour les travailleurs blessés les plus vulnérables ainsi que leurs survivants;
- fournir un service public essentiel qui contribue au bon fonctionnement du système ontarien d'assurance contre les accidents de travail pour préserver la santé des travailleurs, la force et le dynamisme de l'économie de la province;
- contribuer à l'amélioration de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail grâce à des partenariats communautaires et au sein du système.

Le BCT accorde une grande priorité non seulement à la prestation de services de représentation professionnels et de qualité à ses clients, mais aussi à la promotion de l'amélioration du fonctionnement global du régime d'assurance contre les accidents du travail. Plus de 83 % des anciens clients du BCT sondés en 2007-2008 ont déclaré être « très satisfaits » des services qu'ils ont reçus du BCT.

Voici quelques exemples de commentaires recueillis auprès des clients pendant la dernière année :

- « Votre compassion a été tellement rassurante. Vos explications et vos expériences passées ont été tellement utiles. Vous rendez une situation très stressante et complexe très compréhensible et même tolérable. Merci. »
- « Notre représentant (le conseiller des travailleurs) était très bon – surtout parce que nous sommes des immigrants… a en quelque sorte accéléré le processus. »
- « …Vous m'avez toujours traité avec dignité et respect et, dans les moments les plus difficiles, vous m'avez fait me sentir précieux et important. »
- « …Très, très bien. Elle (la conseillère des travailleurs) prépare tout pour le tribunal, très bien. Même si nous ne gagnons pas, elle a été vraiment fantastique! »
- « Merci pour tout votre travail acharné. Vous avez accordé beaucoup de temps à la préparation et je l'apprécie. »
- « J'aimerais remercier mon conseiller qui non seulement m'a aidé avec ma demande, mais a également trouvé une autre demande à laquelle j'étais admissible. »
- « Vos services ont été très utiles et vous saviez ce que vous faisiez, même lorsque j'étais incertain. »

APERÇU DU MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES DU BCT

a) Prestation des services du BCT

Le BCT a réorganisé la prestation des services en 2007-2008 en redéployant ses ressources en vue de maximiser sa capacité d'offrir des services de représentation dans les cas complexes.

- Les adjoints aux programmes ont reçu une formation leur permettant d'offrir de l'information à tous les travailleurs blessés qui appellent le BCT pour recevoir de l'aide, utilisant le site Web du BCT comme outil intégré pour donner aux travailleurs blessés toute l'information dont ils ont besoin pour s'aider eux-mêmes.
- Les conseillers des travailleurs dispensent des conseils dans les cas urgents et des services de représentation relativement aux cas plus complexes. Le BCT continue d'offrir de la formation à ses conseillers concernant les cas de maladie professionnelle et autres cas complexes faisant l'objet d'appels.

En plus de simplifier son modèle de prestation de services et d'utiliser davantage la technologie, le BCT continue de concentrer ses ressources sur les cas portés en appel qui ont le plus besoin de ses services de représentation. En 2007-2008, le BCT a réorienté sa norme relative à l'examen des cas, exigeant une chance « raisonnable » plutôt qu'une chance « importante » de succès. De plus, le critère de sélection des cas du BCT a été élargi afin de permettre de fournir des services de représentation lorsque la valeur des prestations faisant l'objet d'un appel équivaut à quatre semaines de prestations pour perte de gains (contre huit semaines auparavant). Ces modifications, mises en œuvre en septembre 2007, ont entraîné une augmentation du nombre de cas pour lesquels le BCT a été en mesure d'offrir des services de représentation. Bien que les nouveaux conseillers des travailleurs n'aient été embauchés qu'à la fin de l'exercice, le BCT a tout de même réussi à faire passer le nombre de cas en attente de 154 en mars 2007 à 57 en mars 2008.

De nombreux clients du BCT vivent avec des handicaps importants qui les empêchent de parcourir de longues distances pour rencontrer le personnel du BCT lorsque les communications téléphoniques ne permettent pas de répondre à leurs besoins. En outre, ces clients font souvent face à de sérieuses difficultés financières qui restreignent encore davantage leur capacité de voyager. Afin de rendre ses services plus faciles d'accès, le BCT organise des séances de consultation dans des collectivités où il n'a pas de bureau. Même dans celles où le BCT a des bureaux, des cliniques ciblées sont organisées pour les groupes de travailleurs blessés ayant des besoins particuliers.

En 2007-2008, le personnel du BCT s'est rendu à Brantford, Barrie, Belleville, Brampton, Kingston, North Bay, Oshawa, Pembroke, Peterborough et Stratford et a participé à des cliniques ciblées dans la RGT, à Sault Ste. Marie et à Thunder Bay. Le BCT a en outre établi un bureau satellite à Sarnia où il traite des grappes de cas de maladies professionnelles. Grâce à ces séances de consultation, le BCT a réussi à augmenter son accessibilité et à offrir aux travailleurs handicapés éloignés de ses bureaux la possibilité d'obtenir des entretiens privés avec des conseillers près de chez eux.

De plus, tout en servant ses clients individuels, le BCT forge des partenariats et tisse des relations avec les députés provinciaux et les principaux organismes locaux.

b) Unité des services centraux à la clientèle

L'USCC est responsable des services suivants :

- conseils juridiques et aide au BCT;
- conseils et services de représentation aux clients du BCT dans les cas juridiquement complexes et (ou) susceptibles d'établir un précédent;
- initiatives visant à améliorer le système;
- documents et ateliers éducatifs à l'intention du personnel du BCT et autres représentants;
- documents éducatifs destinés au public.

De plus, l'USCC a fourni en 2007-2008 des ressources juridiques aux deux projets pilotes du BCT visant à étendre les services que le BCT offre aux travailleurs gravement blessés (projet CPP-D) et aux survivants des travailleurs décédés à la suite d'un accident du travail (partenariat ACCES).

L'USCC s'acquitte de ses fonctions par l'entremise d'un directeur/avocat général, de quatre agents d'interprétation de la loi à temps plein et d'un autre agent provisoire à temps partiel. Les points saillants des

travaux de l'USCC dans les domaines de la représentation, de la sensibilisation et de l'amélioration du système sont présentés dans les sections pertinentes du rapport annuel.

RÉALISATIONS RELATIVES AUX INITIATIVES CLÉS

1) SERVICES CONSULTATIFS

Dans de nombreux cas, à l'aide de renseignements appropriés, les travailleurs blessés sont en mesure de régler eux-mêmes leurs problèmes d'assurance contre les accidents du travail. En aidant les travailleurs blessés à s'aider eux-mêmes, le BCT peut affecter ses ressources en personnel à la prestation de services de représentation aux clients dont les cas sont plus complexes.

Pour certains travailleurs blessés, l'information disponible sur le site Web du BCT se révélera suffisante. Afin de favoriser l'autoassistance, les travailleurs ou leurs survivants qui communiquent avec le BCT reçoivent tout d'abord des conseils sommaires comportant généralement des renseignements de base que le client peut utiliser pour traiter directement avec la Commission ou l'employeur.

La vulnérabilité d'un grand nombre de travailleurs non syndiqués est attribuable à une combinaison de facteurs, notamment un faible niveau de scolarité, l'absence d'aptitudes linguistiques en anglais et le stress engendré par le chômage et l'invalidité. Par conséquent, il est important de fournir des services d'information aux clients réellement capables d'autoassistance et de réserver les services de représentation à ceux qui en ont le plus besoin.

En 2007-2008, le BCT a aidé 81 % des travailleurs blessés qui ont communiqué avec ses bureaux en leur offrant des renseignements et des conseils et 19 % en leur fournissant des services de représentation (voir le tableau 1 a). La proportion de cas ayant fait l'objet uniquement de conseils est demeurée relativement stable depuis 2004-2005, alors que le nombre de nouvelles demandes de services a augmenté de façon importante pour dépasser les 18 000.

La charge de travail et l'efficacité globales du BCT sont calculées en fonction du nombre de clients servis au cours de l'exercice. En 2007-2008, le BCT a aidé 13 255 travailleurs blessés différents, soit 2 % de moins qu'en 2006-2007. L'analyse de ces chiffres indique que cette situation est attribuable à une légère augmentation du nombre de demandes répétées de la part des mêmes travailleurs. Par ailleurs, comme il est souligné plus loin dans le présent rapport, le nombre de dossiers que le BCT a ouverts aux fins de représentation a augmenté de façon importante, bien que le nombre total d'appels interjetés par les travailleurs auprès de la CSPAAT ait diminué de 5,7 % en 2007 par rapport à 2006.

En plus d'offrir des services consultatifs, le BCT publie une variété de documents rédigés spécialement à l'intention des travailleurs blessés. Ces fiches de renseignements sont offertes en copie papier (en français et en anglais) et peuvent également être téléchargées à partir du site Web du BCT. Au cours du dernier exercice, 5 774 personnes différentes en moyenne ont consulté chaque mois le site Web du BCT afin de télécharger en moyenne plus de 2 000 fiches de renseignements sur l'autoassistance. Dans l'ensemble, le site Web a fait l'objet de 172 000 à 200 000 consultations chaque mois. Outre les fiches de renseignements, le site offre un glossaire de termes relatifs à l'indemnisation, tous les formulaires nécessaires aux appels, des cartes indiquant l'emplacement des bureaux du BCT, les heures et les lieux des séances de consultation, des réponses aux questions les plus fréquemment posées et un lien offrant la possibilité de communiquer directement avec nous par courriel.

Analyse de la charge de travail

Figure 1 : Analyse de la charge de travail (cas présentés)

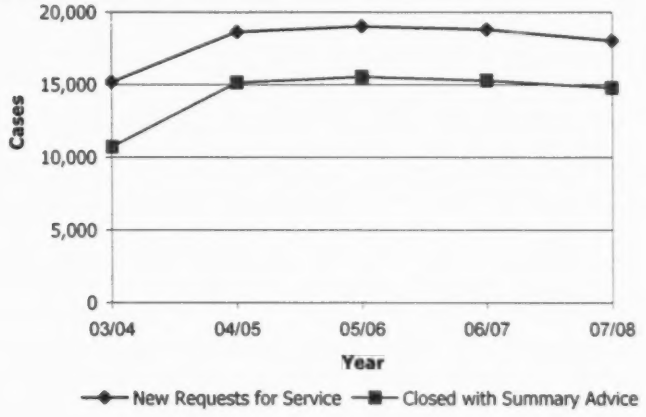


Tableau 1 a) : Analyse de la charge de travail (cas présentés)

Cas présentés	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nouvelles demandes de services	15 182	18 641	19 034	18 792	18 025
Dossiers fermés après conseils sommaires	10 724	15 144	15 518	15 279	14 775
Dossiers fermés après conseils sommaires (%)	71 %	81 %	82 %	81 %	81 %
Intervention active, outre conseils sommaires (%)	29 %	19 %	18 %	19 %	19 %
Nombre de clients aidés	15 570	14 841	14 198	13 522	13 255

Sélection des cas bénéficiant des services de représentation du BCT

Afin de faire face au nombre grandissant de demandes de services, le BCT a été contraint d'élaborer des politiques en matière de sélection de cas. En raison du complément d'effectif net de 5,5 qu'a reçu le BCT en 2007-2008, les ressources en personnel ont été réorientées afin d'offrir davantage de services de représentation dans les cas complexes tout en assouplissant la norme relative à l'examen des cas, qui exige maintenant une chance « raisonnable » plutôt qu'une chance « importante » de succès.

En septembre 2007, le seuil fixé par le BCT pour qu'une cause soit représentée est passé d'un minimum de huit semaines à quatre semaines de prestations, permettant ainsi un meilleur accès aux services de représentation du BCT.

Sélection des cas par examen

Chaque cas susceptible de nécessiter les services de représentation du BCT est évalué. Un conseiller des travailleurs étudie le dossier de la Commission relatif au travailleur blessé, les nouveaux éléments de preuve ainsi que les motifs invoqués par la Commission pour rejeter la demande de services ou de prestations en question. Tout moyen raisonnable d'accumuler des preuves supplémentaires est également envisagé. Si le conseiller des travailleurs conclut qu'il n'existe aucune chance raisonnable de gagner, les motifs de cette

décision sont expliqués à l'intéressé et confirmés par écrit. Cependant, si le travailleur blessé peut présenter des renseignements ou des éléments de preuve supplémentaires appuyant l'appel, le BCT réexaminera sa décision. Un cas ne doit pas être « assurément gagnant » pour qu'un travailleur obtienne des services de représentation en appel, mais il doit tout de même réunir des preuves suffisantes offrant une chance raisonnable de succès.

En 2007-2008, le BCT a examiné 2 841 cas, parmi lesquels il a sélectionné 1 706 dossiers aux fins de représentation (une augmentation de 14 % par rapport à 2006-2007), reflétant l'assouplissement de la norme relative à l'examen des cas, qui exige maintenant une chance « raisonnable » plutôt qu'une chance « importante » de succès.

Tableau 1 b) : Cas acceptés

Cas acceptés	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Écart entre 2006-2007 et 2007-2008
Nombre de nouvelles demandes de services	15 182	18 641	19 034	18 792	18 025	-3 %
Cas examinés aux fins de représentation par rapport au total des nouvelles demandes de services (%)	15 %	15 %	14 %	14 %	16 %	+11 %
Nombre de cas examinés aux fins de représentation	2 322	2 796	2 599	2 652	2 841	+7 %
Nombre de cas sélectionnés aux fins de représentation	1 471	1 465	1 421	1 500	1 706	+14 %
Nombre de cas non sélectionnés	851	1 331	1 178	1 152	1 135	-1 %
Cas non sélectionnés par rapport au total des nouvelles demandes de services (%)	6 %	7 %	6 %	6 %	6 %	

2) SERVICES DE REPRÉSENTATION

La gestion des cas au BCT

Le BCT encourage d'abord le travailleur blessé à résoudre directement son différend avec l'employeur ou la Commission. Dans la majorité des nouvelles demandes de services, des adjoints aux programmes offrent ce soutien au travailleur en lui fournissant des renseignements généraux ou en l'aiguillant vers le site Web.

Restent les demandes de renseignements propres à certains cas ou les demandes de représentation dans des cas complexes ne pouvant être résolues par la fourniture de renseignements généraux. Les conseillers des travailleurs assurent alors des services de représentation à tous les paliers de compétence du régime d'assurance contre les accidents de travail, tant sur le plan des décisions que des procédures d'appel. Le dossier de représentation est fermé lorsque le différend est réglé de façon satisfaisante, lorsqu'on détermine qu'il serait

futile de poursuivre parce qu'il n'y a aucune chance raisonnable de succès ou lorsque les droits d'appel du travailleur ont été épuisés.

Liste d'attente pour les services de représentation en appel

En raison des modifications apportées à la prestation de services, la liste d'attente du BCT avait diminué de 63 % pour passer à 57 cas à la fin de l'exercice, soit le 31 mars 2008, atteignant son niveau le plus bas de l'histoire du BCT. En même temps, le BCT a continué de respecter ses engagements en matière de rendement en interjetant plus de 87 % des appels dans les 120 jours suivant le début de l'examen du cas. Le délai d'attente moyen a été inférieur à cinq mois.

Figure 2 : Liste d'attente en fin d'exercice

Taux de fermeture des dossiers

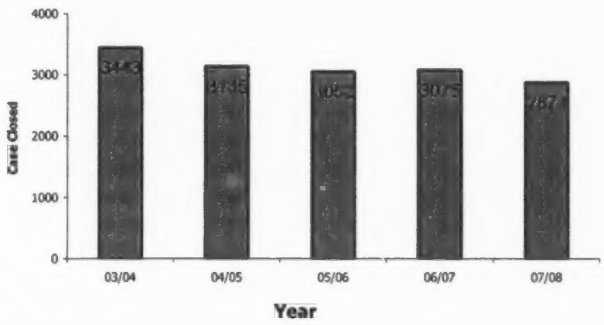
Le taux de fermeture des dossiers est une mesure de la capacité du BCT à gérer sa charge de travail. De façon générale, lorsque le nombre de dossiers fermés augmente, le BCT peut aider davantage de travailleurs, les cas peuvent être réglés plus rapidement et la liste d'attente se raccourcit. D'autres variables influent sur ce calcul, en particulier le nombre de conseillers des travailleurs disponibles durant l'année, le nombre de nouveaux cas présentés ainsi que la proportion de dossiers fermés par suite de leur évaluation et d'un processus de représentation complet.

Un nouvel élément influence le taux de fermeture des dossiers : la complexité croissante des cas, non seulement de ceux qui sont portés en appel de façon générale, mais plus particulièrement de ceux que le BCT reçoit. Il s'agit, en partie, d'une conséquence de la sélection des cas qui réserve les services de représentation du BCT aux cas les plus complexes et du fait que le BCT hérite de cas complexes abandonnés par d'autres représentants, tout particulièrement les conseillers rémunérés à l'acte. En outre, un nombre croissant de travailleurs anciennement syndiqués et de leurs survivants qui n'ont plus de représentation communiquent maintenant avec le BCT pour régler leurs dossiers complexes de maladies professionnelles.

La mesure de rendement relative à la fermeture des dossiers du BCT, illustrée à la figure 3, inclut à la fois les dossiers réglés par une intervention rapide, les cas ayant bénéficié de services de représentation complets, ainsi que ceux qui ont été tenus à l'écart du système d'appel à la suite de leur évaluation. En 2007-2008, le BCT a fermé 2 874 dossiers de représentation. Bien que ce nombre représente une diminution de 6,5 % par rapport à l'année précédente, il témoigne du fait que l'organisme a modifié son modèle de prestation de services et qu'il a recruté du nouveau personnel à la fin de l'exercice financier. Puisqu'il faut compter en moyenne 30 mois pour régler un dossier, l'augmentation du nombre de fermetures de dossiers découlant de la prise en charge de dossiers supplémentaires ne se fera pas sentir avant 2008-2009 au plus tôt.

En cette année de transition, la proportion de dossiers ouverts à la suite de l'examen initial du bien-fondé de chaque cas a augmenté de 7 % par rapport à l'année précédente, ce qui témoigne de l'accès plus facile aux services de représentation du BCT. Cette hausse du nombre de dossiers de représentation se traduit à son tour par une augmentation du taux de fermeture attendue au cours de l'année à venir.

Figure 3 : Dossiers de représentation fermés



Le système d'appel et le rôle du BCT

Le BCT représente plus de travailleurs blessés que tout autre organisme de la province. Cela signifie qu'il a intérêt à contribuer à l'amélioration des procédures de règlement des différends afin d'éviter de futurs arriérés et de possibles surcharges du système.

a) Règlement rapide et règlement extrajudiciaire des différends

En raison du volume croissant de cas portés en appel, dont bon nombre comportent des questions juridiques, médicales et (ou) de preuve complexes, on vise à régler les cas les plus simples sans audience officielle. Le règlement rapide des différends (RRD) et le règlement extrajudiciaire des différends (RED) comprennent des efforts visant à régler les questions relatives à l'assurance contre les accidents du travail avec l'employeur et le niveau opérationnel de la Commission aux premiers stades du processus, de même que la médiation et d'autres formes de règlement au palier des appels qui ne nécessitent aucune audience. À l'occasion, les techniques de RED, telles que l'exposé de faits convenus ou la clarification des points en litige, peuvent simplifier le processus d'appel, même lorsqu'une audience se révèle nécessaire.

Bien que le recours au règlement rapide (RRD) ou au règlement extrajudiciaire des différends (RED) demeure un aspect important du travail du BCT, les cas complexes ne se prêtent pas à ces méthodes. Il est par conséquent probable que le pourcentage de cas que peut régler le BCT par ces moyens continue de diminuer, comme le porte à croire le tableau 4.

À la fin de mars 2008, le BCT comptait 3 300 dossiers de représentation ouverts, soit 300 de plus que pendant tout autre exercice précédent. Comme nous l'avons indiqué, le délai moyen de fermeture d'un dossier est de 30 mois, mais si, comme on s'y attend, les dossiers continuent de gagner en complexité, ce délai pourrait s'allonger.

En 2007-2008, le BCT a obtenu un total de 2 984 décisions des paliers d'arbitrage et d'appel de la Commission et du Tribunal. Bien que cela représente une légère baisse comparativement à l'année précédente, l'ensemble de ces décisions a été rendu au palier du commissaire aux appels de la CSPAAT, où sont survenus des retards dans l'établissement du calendrier par rapport aux années précédentes.

Cependant, le nombre de questions tranchées en vertu de ces décisions a progressé de 4,6 % pour atteindre 4 890, témoignant de la complexité accrue des dossiers et de la multiplication des problèmes distincts réglés pour les travailleurs blessés.

Tableau 4 : Décisions selon le palier

Décision selon le palier et le recours au règlement rapide ou au règlement extrajudiciaire des différends	2005-2006	2006-2007	2007-2008
CSPAAT – Niveau opérationnel	1 727	1 619	1 614
CSPAAT – Direction des appels	1 048	962	876
TASPAAT	409	419	494
TOTAL – décisions par RRD/RED, tous les paliers	2 319	2 270	2 144
% des décisions totales par RRD/RED	**73 %**	**76 %**	**72 %**
TOTAL – DÉCISIONS, TOUS LES PALIERS	**3 184**	**3 000**	**2 984**
TOTAL – DÉCISIONS, TOUS LES PALIERS	**4 816**	**4 674**	**4 890**

b) Principaux cas traités par le BCT en 2007-2008

Maladies professionnelles : Le BCT a poursuivi ses travaux à l'échelon du Tribunal, s'occupant d'un cas-type parmi une grappe de cas de maladies professionnelles survenu dans un milieu de travail de Sarnia. Il a notamment présenté plusieurs mémoires au Tribunal relativement à la sélection d'un cas-type approprié et au processus de règlement, en plus de proposer une stratégie permanente à l'égard de la grappe.

Stress : Les cas de stress traités par le BCT ont continué de progresser dans le système d'appel en 2007-2008. Dans un certain nombre de ces cas, il a présenté des avis sur des questions constitutionnelles, dans lesquels il soutiendra que la restriction des droits en vertu des paragraphes 13 (4) et (5) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* est discriminatoire et viole les dispositions relatives à l'égalité de la *Charte canadienne des droits et libertés* et du *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Discrimination fondée sur l'âge : Le BCT représente un travailleur qui a été grièvement blessé dans un accident de travail à l'âge de 66 ans et qui a subséquemment subi une amputation de la jambe. En vertu de l'alinéa 43 (1) c) de la Loi, la Commission a mis fin aux indemnités pour perte de gains deux ans après l'accident, bien que le travailleur soit demeuré invalide à cause de la lésion subie en milieu de travail.

Le BCT s'occupe de ce dossier pour mettre à l'épreuve l'argument selon lequel la restriction des indemnités en fonction de l'âge est discriminatoire et viole les dispositions relatives à l'égalité de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Avec l'aide de deux cliniques d'aide juridique, le BCT a recueilli les documents d'information et les preuves sociologiques nécessaires pour appuyer une contestation fondée sur la Charte. Le BCT a également examiné plusieurs autres cas de discrimination fondée sur l'âge en vue d'une possible représentation.

Rétroactivité de la politique de la Commission sur l'intégration des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada aux indemnités d'accident du travail ou aux prestations d'assurance contre les accidents du travail : Avec l'entrée en vigueur de sa politique intitulée « Calcul des déductions relatives au RPC/RRQ de l'indemnité pour PÉF et des prestations pour PG » (politique sur la déduction), la Commission a essentiellement mis fin à sa pratique d'intégrer les prestations d'invalidité du RPC aux indemnités pour perte économique future partielle et aux prestations pour perte de gains. Cette pratique, en vigueur depuis 1996

jusqu'à la publication de la politique sur la déduction en 2005, a causé la sous-indemnisation de nombreux travailleurs gravement invalides.

Bien que la Commission ait reconnu la sous-indemnisation de ces travailleurs, elle a néanmoins choisi d'appliquer la politique sur la déduction à partir du 1er janvier 2004, laissant sans recours les travailleurs lésés par cette pratique entre 1996 et le 1er janvier 2004. Puisqu'il s'agit d'un problème systémique important qui touche un groupe vulnérable de travailleurs atteints d'invalidité permanente, le BCT a préparé en 2006-2007 des arguments de droit généraux prônant l'application rétroactive de cette pratique depuis 1996. En 2007-2008, le Tribunal a rendu une décision négative à cet égard. Par la suite, le BCT a révisé son mémoire général afin d'y ajouter un nouvel argument plus convaincant. On attend deux décisions du Tribunal d'appel en 2008-2009.

Délais : L'USCC a continué à appuyer les membres du personnel et l'ensemble de l'organisme afin de régler des problèmes relatifs aux délais réglementaires, notamment en examinant un certain nombre de cas de façon approfondie, en effectuant un suivi des dossiers du BCT dont les échéances n'ont pas été respectées, puis en analysant les résultats et en fournissant un compte rendu de ces derniers.

La révision judiciaire* dans l'affaire *Mills c. Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail est un dossier qui portait sur le droit initial à une demande d'indemnisation pour maux de dos. À l'origine, le travailleur était représenté par le BCT, mais le dossier a été fermé lorsque le Tribunal a rejeté l'appel. Le travailleur a retenu les services d'un avocat pour le représenter devant le Tribunal dans le cadre d'une demande de réexamen qui s'est révélée infructueuse, puis lors d'une révision judiciaire par la Cour divisionnaire, qui lui a donné raison. Le Tribunal a demandé et obtenu l'autorisation de porter la cause devant la Cour d'appel. Le BCT a collaboré avec l'avocat de l'extérieur afin de représenter le travailleur en réponse à la demande d'autorisation ainsi qu'à l'appel interjeté devant la Cour d'appel. À la fin de l'exercice, la décision de la Cour d'appel était toujours en instance.

c) Exemples de décisions du TASPAAT d'intérêt pour le BCT et ayant fait l'objet d'un rapport

***Décision n° 1529/04 I 2* – Les prestations de la CSPAAT sont assujetties au Code des droits de la personne de l'Ontario :** Le BCT a fait valoir que la pratique de la CSPAAT, qui consiste à combiner les indemnités de perte non financière (PNF) relatives aux blessures subies à différentes parties du corps dans le but de réduire l'indemnité de PNF globale du travailleur, est discriminatoire et enfreint le *Code des droits de la personne de l'Ontario.* Dans une décision provisoire rendue dans cette affaire, le comité a conclu que le Tribunal était habilité à examiner les arguments présentés par le travailleur conformément au *Code des droits de la personne de l'Ontario* et que les indemnités payables en vertu de la *LSPAAT* ou de la *LSST* constituent un « service » aux fins de l'article 1 du Code. Il s'agit d'une décision importante, car la jurisprudence du TASPAAT avait conclu que les prestations d'assurance contre les accidents du travail n'étaient pas un « service » aux termes du Code.

***Décision n° 425/06, 82 W.S.I.A.T.R.* – Indemnités permanentes pour pertes de gains octroyées lorsque l'aide à la réintégration du marché du travail n'aurait jamais dû être accordée :** Le travailleur a porté en appel le refus du TASPAAT de lui consentir des indemnités permanentes pour perte de gains (PG) après que son programme de réintégration du marché du travail a pris fin en raison de son manque de collaboration. L'appel du travailleur a été accueilli en partie. La CSPAAT avait jugé que les gains du travailleur correspondaient à l'emploi ou aux activités appropriés sur lesquels reposait le programme de réintégration du marché du travail, en fonction de quoi elle avait tranché qu'il n'y avait aucune perte de gains.

En revanche, le comité du TASPAAT a conclu que le travailleur n'aurait jamais dû faire l'objet d'un programme de réintégration du marché du travail ni se voir accorder des indemnités permanentes pour perte de gains en fonction d'un emploi ou d'activités appropriés sans une aide à la réintégration du marché du travail.

***Décision n° 2270/06* – Admissibilité à des indemnités liées aux effets psychologiques du syndrome du canal carpien et au stress découlant de harcèlement relatif à la blessure professionnelle :** Le travailleur souffrait d'un trouble de stress post-traumatique et de dépression consécutifs à du harcèlement lié à son

syndrome du canal carpien indemnisable. Le harcèlement comprenait entre autres un incident humiliant précis lors duquel des collègues du travailleur ont essayé de lui mettre sur la tête une boîte décorée d'une affiche demandant des dons pour les personnes atteintes du syndrome du canal carpien. Le comité a statué que le travailleur avait droit à des indemnités en raison d'une invalidité psychotraumatique découlant du syndrome du canal carpien ou en raison d'un stress traumatique en vertu des politiques pertinentes de la CSPAAT.

***Décision n° 1322/07* – Une base salariale plus élevée et des indemnités partielles pour perte de gains consenties à un étudiant :** Le BCT a fait valoir avec succès la nécessité d'interpréter de façon libérale la politique de la CSPAAT afin que soit prise en considération une base salariale plus élevée pour le travailleur, un étudiant universitaire. Les gains provenant de cours de natation privés et de temps supplémentaire éventuel ont tout particulièrement pu être inclus dans la base salariale (gains moyens) du travailleur. En outre, le travailleur a été jugé admissible à recevoir des indemnités partielles pour perte de gains après son retour aux études en raison du fait qu'il aurait vraisemblablement travaillé à temps partiel s'il n'avait pas été blessé.

Décision n° 1886/07 – **Aucune répartition des prestations de retraite en l'absence d'une déficience antérieure mesurable et non indemnisable** – Les prestations de retraite versées au travailleur en raison d'une maladie pulmonaire obstructive chronique d'origine professionnelle ont été imputées par la CSPAAT à 20 % à l'exposition en milieu de travail et à 80 % à des antécédents de tabagisme. La Commission a versé les prestations de retraite avec effet rétroactif à l'année 1993. Le Tribunal a convenu que la répartition n'était pas appropriée dans ce cas, puisqu'il n'y avait aucune preuve d'une déficience antérieure mesurable et non indemnisable. Le travailleur a été jugé admissible à recevoir l'intégralité de ses prestations de retraite avec effet rétroactif à l'année 1988.

Pour prendre connaissance d'autres décisions intéressantes du Tribunal dans des affaires dont le BCT s'est occupé, veuillez cliquer sur le lien « Résumés de décisions du TASPAAT mettant en jeu le BCT » sur la page d'accueil du site Web du BCT, à l'adresse www.owa.gov.on.ca.

3) SERVICES EDUCATIFS

Le BCT offre des services éducatifs aux travailleurs blessés par l'intermédiaire de séances d'information tenues dans les collectivités partout dans la province et grâce également à l'information générale sur le site Web du BCT qui contient une collection complète de fiches de renseignements, des trousses et une foire aux questions sur l'assurance contre les accidents du travail.

Au cours de 2007-2008, le BCT a organisé 152 ateliers éducatifs, dont des séances d'information et des cliniques d'autonomisation à l'intention des travailleurs blessés, partout dans la province. La majorité des séances d'information ont porté sur le régime d'assurance contre les accidents du travail, en ce qui concerne particulièrement les travailleurs blessés. De plus, le BCT offre des services d'enseignement de niveau supérieur aux représentants et aux partenaires communautaires et au sein du régime qui travaillent dans le domaine de l'assurance contre les accidents du travail.

Points saillants des ateliers éducatifs

Conférence 2007 des TCA sur l'indemnisation des travailleurs, septembre 2007 : le BCT a présenté les modifications apportées à la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* qui ont été instaurées par le projet de loi 187.

Quatrième présentation annuelle de l'ABO sur les questions d'actualité relatives à la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, mai 2007 : le BCT a fourni un document et une présentation faisant état des récentes tendances de la jurisprudence du Tribunal en matière de stress.

Cours sur les maladies professionnelles du BCT : le BCT a créé un cours de quatre jours sur la représentation dans les cas de demandes liées aux maladies professionnelles. Le cours a été donné à deux occasions par un membre du personnel de l'USCC et un conseiller des travailleurs du bureau d'Elliot Lake.

Responsabilité professionnelle : le BCT a terminé une mise à jour importante de son guide sur la responsabilité professionnelle. Ces révisions ont tenu compte à la fois de la nouvelle *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario* et du nouveau régime de réglementation des parajuristes. Les documents de formation ont eux aussi été révisés et une séance d'une journée sur la responsabilité professionnelle a été dispensée aux conseillers des travailleurs nouvellement embauchés.

Les adjoints aux programmes du BCT ont également reçu de la formation sur la responsabilité professionnelle se rapportant à leur poste, qui tenait compte du contexte juridique de la réglementation des parajuristes.

AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2007-2008

(1) PARTENARIAT AU SEIN DU REGIME ET TRAVAUX DES COMITES

Groupes de travail de la CSPAAT sur les pratiques exemplaires
Des membres du personnel du BCT ainsi que des représentants des travailleurs ont collaboré avec les cadres supérieurs de la Commission pour élaborer des énoncés de principe en ce qui a trait à l'évaluation des demandes. La Commission prépare ensuite, à partir de ces énoncés, des documents de formation ayant pour but de rendre plus équitable et plus cohérent son processus décisionnel.

Le BCT a participé à un certain nombre de sous-comités du Groupe de travail de la CSPAAT sur les pratiques exemplaires pour aborder divers sujets complexes. Les sujets étudiés en 2007-2008 comprennent ce qui suit :

- l'arbitrage dans le cadre de la politique sur le « stress post-traumatique »;
- l'arbitrage dans le cadre du Programme des lésions graves de la Commission;
- les indemnités pour perte non financière;
- les troubles musculosquelettiques et le retour au travail;
- les offres tardives de retour au travail après que la réintégration du marché du travail a commencé;
- le protocole pour les fournisseurs de services de réintégration du marché du travail et les travailleurs en situation critique.

Comité directeur de la CSPAAT sur les pratiques exemplaires
Le directeur du BCT siège à ce comité qui compte quelques représentants clés des travailleurs et un cadre supérieur de la Commission, qui déterminent les litiges à présenter au Groupe de travail sur les pratiques exemplaires. De plus, ce comité examine les versions finales des documents rédigés par le groupe de travail et les sous-comités afin de les commenter.

Groupe de travail des partenariats au sein du régime : ce groupe, comprenant des représentants de la Commission, de la CSPAAT, du BCT et du BCE, se réunit généralement deux fois par année pour examiner la résolution des problèmes concernant la prestation de services par nos partenaires au sein du régime.

Comité consultatif du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) :
le Comité consultatif du TASPAAT est composé du président et d'autres membres de la haute direction du TASPAAT ainsi que de représentants des communautés des travailleurs et des employeurs. En 2007-2008, le BCT a participé à la seule réunion de ce comité.

Soumissions concernant l'ancienne politique et la réforme de la loi

Consultations de la CSPAAT sur les politiques à l'appui des modifications de la LSPAAT prévues dans le projet de loi 187 : le BCT a fourni des observations en réponse aux consultations de la Commission sur les politiques provisoires relatives au projet de loi 187. Ces observations exprimaient les préoccupations du BCT à l'égard de l'orientation générale des politiques provisoires, qui ne se conformaient pas à notre avis à la finalité des modifications prévues dans le projet de loi 187. Le BCT a préparé une interprétation juridique détaillée des modifications prévues dans le projet de loi 187 et formulé un grand nombre de commentaires et de recommandations visant à améliorer les politiques provisoires.

Consultations du TASPAAT sur les orientations en matière de pratique : le personnel de l'USCC a examiné le projet de révision des orientations en matière de pratique du TASPAAT et a fourni de nombreuses observations écrites.

Comités et activités des partenariats communautaires et au sein du régime

Bureaux de circonscription des députés provinciaux : les bureaux du BCT ont continué de fournir des renseignements et des documents de référence aux bureaux des députés provinciaux. Les bureaux locaux du BCT ont établi et maintenu de bonnes relations de travail et de bons processus de référence avec les bureaux des circonscriptions. En 2007-2008, les bureaux des députés provinciaux ont adressé 242 cas au BCT.

Partenariat pour l'aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES) : le BCT, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, la division des opérations du ministère du Travail et un groupe de soutien aux familles du nom d'Au fil de la vie ont poursuivi un partenariat innovateur en vue d'améliorer les services et le soutien aux familles de travailleurs décédés au travail. Le but du partenariat ACCES est de fournir au moment opportun une aide continue et complète aux survivants d'un accident mortel au travail. Certaines de ces familles ont besoin de conseils immédiats, de références et de représentation pour pouvoir faire face aux moments difficiles qu'entraîne la perte d'un être cher suite à une tragédie survenue en milieu de travail.

Programme pilote de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PIRPC) : le projet pilote de PIRPC a été lancé en 2006-2007 dans les bureaux d'Ottawa, de Downsview, de Hamilton, de Sault Ste. Marie et de Sudbury du BCT. Une première analyse du projet pilote de PIRPC a été effectuée et le nombre de travailleurs blessés qui y ont participé s'est révélé modeste. Le projet pilote de PIRPC a pris fin le 31 mars 2008. Les analyses préliminaires effectuées jusqu'à maintenant n'appuient pas le besoin d'une participation continue du BCT aux appels relatifs aux PIRPC.

Travailleurs ayant des besoins cruciaux ou étant en situation critique : ce comité, constitué de membres de la Commission, du ministère du Travail, du TASPAAT et du BCT, a élaboré un protocole de traitement expéditif des demandes, des audiences et (ou) des décisions concernant les travailleurs en situation critique. Ce protocole a pour objet de réduire les lacunes sur le plan du service et de faire en sorte que les cas urgents concernant les travailleurs vulnérables en situation critique reçoivent une attention prioritaire.

2) PROGRAMME DE PAIEMENTS DE TRANSFERT

Le BCT administre le programme de paiements de transfert du Building and Construction Trades Council Training Program (PBCTCO) et en assume la responsabilité. Le ministre du Travail, dans le cadre du mémoire sur le plan d'activités annuel du BCT, approuve le programme de paiements de transfert ainsi que les fonds destinés au PBCTCO.

Le programme du PBCTCO a pour objet l'élaboration et la prestation à l'attention de ses membres d'une formation sur l'assurance contre les accidents du travail qui est adaptée aux besoins et aux préoccupations du secteur de la construction. Le programme poursuit deux objectifs principaux : renforcer l'autonomie au sein des membres des syndicats de la construction grâce à de la formation sur les questions d'assurance contre les

accidents du travail et assurer la disponibilité de représentants syndicaux compétents pour les membres qui ont besoin d'aide.

Le programme de financement du PBCTCO offre également un mentorat et un soutien poussés aux représentants déjà formés ce qui, de concert avec la formation officielle, se traduit par une hausse importante du nombre de cas traités par des représentants formés.

Le BCT examine et approuve le plan d'activités annuel du PBCTCO et gère le programme de paiements de transfert en administrant une entente annuelle de niveau de service qui prévoit des critères d'évaluation du rendement, des résultats de formation et des exigences en matière d'information financière trimestrielle. Le BCT examine les résultats de formation par rapport aux critères de rendement et aux rapports financiers en fin d'exercice. Le BCT doit recevoir les états financiers vérifiés de fin d'exercice avant de pouvoir approuver les paiements de transfert pour l'exercice suivant.

3) TECHNOLOGIE ET GESTION DE L'INFORMATION À L'APPUI DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Système de gestion des cas du BCT

Un certain nombre de modifications au système de gestion des cas du BCT ont été élaborées et mises en œuvre au cours de l'exercice 2007-2008 afin d'accroître la capacité du personnel de fournir un service en temps opportun aux clients, en fournissant des fonctions de gestion des documents accessibles sur le Web. Le personnel a également reçu de la formation dans le cadre de la mise en œuvre des améliorations du système de gestion des cas.

Pour répondre aux besoins du personnel du BCT ayant une déficience, le système accessible en ligne a été modifié pour offrir des options clavier afin de minimiser l'utilisation de la souris et des macros ont été conçues afin de faciliter l'utilisation du logiciel de reconnaissance vocale.

Le système de gestion des cas est un outil technologique vraiment habilitant pour le personnel du BCT. Son infrastructure et son interface assurent un service à la clientèle plus rapide et fournissent un moyen plus rentable d'obtenir des résultats pour la clientèle du BCT.

Site Web du BCT : http://www.owa.gov.on.ca

Le site Web du BCT contient plus de 800 pages, dont une fiche de renseignements sur le BCT traduite en 21 langues. Au cours de 2007-2008, le BCT a ajouté à l'intention des travailleurs une trousse d'information détaillée sur les indemnités de perte non financière et a révisé le contenu actuel pour tenir compte des modifications apportées à la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail,* qui sont entrées en vigueur le 1er juillet 2007.

Le BCT a également continué d'ajouter au site Web les décisions importantes décrivant le travail accompli avec succès par le personnel du BCT au nom des travailleurs blessés et de leurs survivants.

Gestion des connaissances

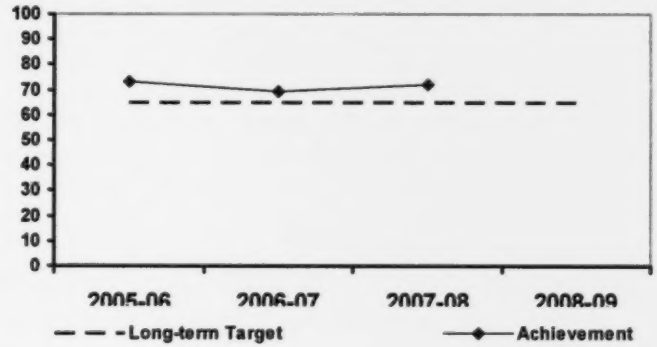
Le BCT crée une très grande quantité de documents liés aux cas et aux appels en matière d'assurance contre les accidents du travail, qui peuvent être utilisés à des fins génériques, ce qui contribue à une préparation plus efficace des cas. Le BCT a conçu et mis en œuvre un système de gestion des connaissances accessible sur le Web afin de remplacer l'index manuel de documents de recherche. Ce catalogue électronique de documents de recherche a accru de façon importante la possibilité de conserver des données et de les partager au sein de l'organisme. La plupart de ces documents comportent le texte intégral et remplacent les copies papier classées dans les divers bureaux. Au cours de 2007-2008, de nouvelles ressources juridiques et médicales ont été ajoutées à la base de données.

En 2007-2008, le BCT a entrepris un projet SharePoint afin de fournir un intranet au personnel pour la conception des documents et la gestion des projets ainsi qu'un forum pour le partage de renseignements et la planification des activités. Le BCT collabore avec les développeurs d'ETC SharePoint pour concevoir le site. En 2008-2009, cet intranet du BCT sera mis en œuvre et une formation sera dispensée à tous les membres du personnel.

ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT

Mesure de rendement n° 1 : règlement rapide et extrajudiciaire des différends

Pourcentage des décisions rendues par RRD ou RED



Contribution de l'organisme

Le but du BCT est d'offrir un soutien en vue d'un retour au travail rapide et sécuritaire et d'un règlement rapide des différends sans avoir à recourir aux audiences officielles, en contournant le système d'appels et en trouvant des solutions de règlement extrajudiciaires des différends au niveau des appels.

Qu'illustre le graphique?

Ce graphique illustre la proportion des résultats de décisions rendues pour les appels du BCT sans passer par une audience. L'engagement à long terme tient compte des changements apportés aux règlements hors cour, vu la complexité croissante des cas ainsi que le nombre de dossiers portés en appel.

Résultats de rendement en fin d'exercice 2007-2008

Les décisions doivent être rendues par RRD ou par RED dans une proportion de 72 %. Toutefois, puisque les services doivent répondre à des demandes de plus en plus complexes, il est prévu qu'à long terme, 65 % des décisions seront rendues par RRD ou par RED.

ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE

Mesure	Norme/cible à long terme	Résultat de 2006-2007	Engagements en 2007-2008	Résultats en fin d'exercice 2007-2008 (au 31 mars 2007)
Règlement rapide et règlement extrajudiciaire	Les décisions ont été rendues par règlement rapide des différends (RRD) ou par règlement extrajudiciaire des différends (RED) dans une proportion de 65 %.	Les décisions que le BCT a obtenues l'ont été par règlement rapide des différends ou par règlement extrajudiciaire des différends dans une proportion de 69 %; cependant, comme la prestation de services va vers la représentation de cas plus complexes, la cible à long terme demeure à 65 %.	Le BCT prévoit régler au moins 65 % de l'ensemble des cas par RRD ou par RED.	Le BCT a dépassé ses engagements en réglant 72 % de tous les cas par RRD ou par RED.
Efficacité des services consultatifs et de représentation	150 cas par ETP	153 cas par employé ont été réglés, d'après les statistiques du nouveau système de gestion des cas. Des objectifs et des engagements de référence seront établis au cours des deux prochains exercices.	Grâce au nouveau système de gestion des cas, le BCT a été en mesure de déterminer le nombre de résultats ou de cas réglés par employé des services de représentation ainsi que le nombre d'événements de consultation (y compris le site Web). Le BCT a maintenu son engagement de régler 150 cas par ETP en 2007-2008.	Deux cent trois cas par employé ont été réglés, d'après les statistiques du système de gestion des cas portant sur le nombre de cas réglés par représentation du BCT et par nombre d'événements de consultation.
Service de représentation en appel en temps opportun	La totalité des cas requérant un service de représentation en appel sont introduits en 120 jours ou moins.	Engagement de 2006-2007 dépassé, avec 89 % des cas portés en appel introduits en 120 jours ou moins.	En 2007-2008, les engagements du BCT consistaient à maintenir ou à améliorer les délais de 2006-2007.	En 2007-2008, le BCT a presque réussi à atteindre son objectif à long terme en faisant en sorte que 89 % de tous les cas requérant un service de représentation en appel soient introduits en 120 jours ou moins.

ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL – EXERCICE 2007-2008

Tous les montants sont exprimés en milliers de dollars

Compte	Budget* final	Total** Dépenses réelles	Écart	Explication
Salaires et traitements	**7 435,0**	**6 589,4**	**845,6**	Retard dans le recrutement de personnel supplémentaire
Avantages	**1 634,9**	**1 542,9**	**92,0**	Retard dans le recrutement de personnel supplémentaire
Transports et communications	390,0	406,2	(16,2)	
Services (y compris les locations de bureaux)	1 711,6	1 629,1	82,5	
Fournitures et matériel	105,3	235,1	(129,8)	
TOTAL DES ACDF	**2 206,9**	**2 270,4**	**(63,5)**	Retard dans la rénovation de deux bureaux
Paiement de transfert	225,0	250,0	(25,0)	Approbation d'un montant supplémentaire de 25 000 $ pour le programme de paiement de transfert
TOTAL DU BCT	**11 501,8**	**10 652,7**	**849,1**	
Recouvrements	**(11 500,8)**	**(10 652,7)**	**(848,1)**	
TOTAL	**1,0**	**0,0**	**1,0**	

* Budget final = prévisions imprimées +/- commandes du Conseil du Trésor, redistribution en cours d'exercice des affectations de fonds par compte standard.
**Total des dépenses réelles comprenant les coûts de location des bureaux.

ANNEXE D – EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT

TORONTO ET RÉGION DE L'EST

SIÈGE SOCIAL ET BUREAU DE TORONTO

Bureau des conseillers des travailleurs
123, rue Edward
Bureau 1300
Toronto (Ontario) M5G 1E2

BUREAU DE SCARBOROUGH

Bureau des conseillers des travailleurs
2275, avenue Midland
Unité 3
Scarborough (Ontario) M1P 3E7

BUREAU DE MISSISSAUGA

Bureau des conseillers des travailleurs
10, rond-point Kingsbridge Garden
Bureau 512
Mississauga (Ontario) L5R 3K6

BUREAU D'OTTAWA

Bureau des conseillers des travailleurs
347, rue Preston, 3e étage
Ottawa (Ontario) K1S 3H8

RÉGION DU SUD-OUEST

BUREAU DE LONDON

Bureau des conseillers des travailleurs
495, rue Richmond
Bureau 810
London (Ontario) N6A 5A9

BUREAU DE HAMILTON

Bureau des conseillers des travailleurs
119, rue King Ouest
13e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

BUREAU DE WINDSOR

Bureau des conseillers des travailleurs
880, avenue Ouellette
Bureau 601
Windsor (Ontario) N9A 1C7

BUREAU DE ST. CATHARINES

Bureau des conseillers des travailleurs
301, avenue St. Paul, 9e étage
St. Catharines (Ontario) L2R 7R4

RÉGION DU NORD-OUEST

BUREAU DE SAULT STE. MARIE

Bureau des conseillers des travailleurs
70, promenade Foster
Bureau 480
Sault Ste. Marie (Ontario) P6A 6V4

BUREAU DE THUNDER BAY

Bureau des conseillers des travailleurs
435, rue James Sud
Bureau 335, 3e étage
Thunder Bay (Ontario) P7E 6S7

BUREAU DE TIMMINS

Bureau des conseillers des travailleurs
60, avenue Wilson
Bureau 303, 3e étage
Timmins (Ontario) P4N 2S7

BUREAU D'ELLIOT LAKE

Bureau des conseillers des travailleurs
50, promenade Hillside Nord
Elliot Lake (Ontario) P5A 1X4

RÉGION DU CENTRE

BUREAU DE SUDBURY

Bureau des conseillers des travailleurs
159, rue Cedar
Bureau 304
Sudbury (Ontario) P3E 6A5

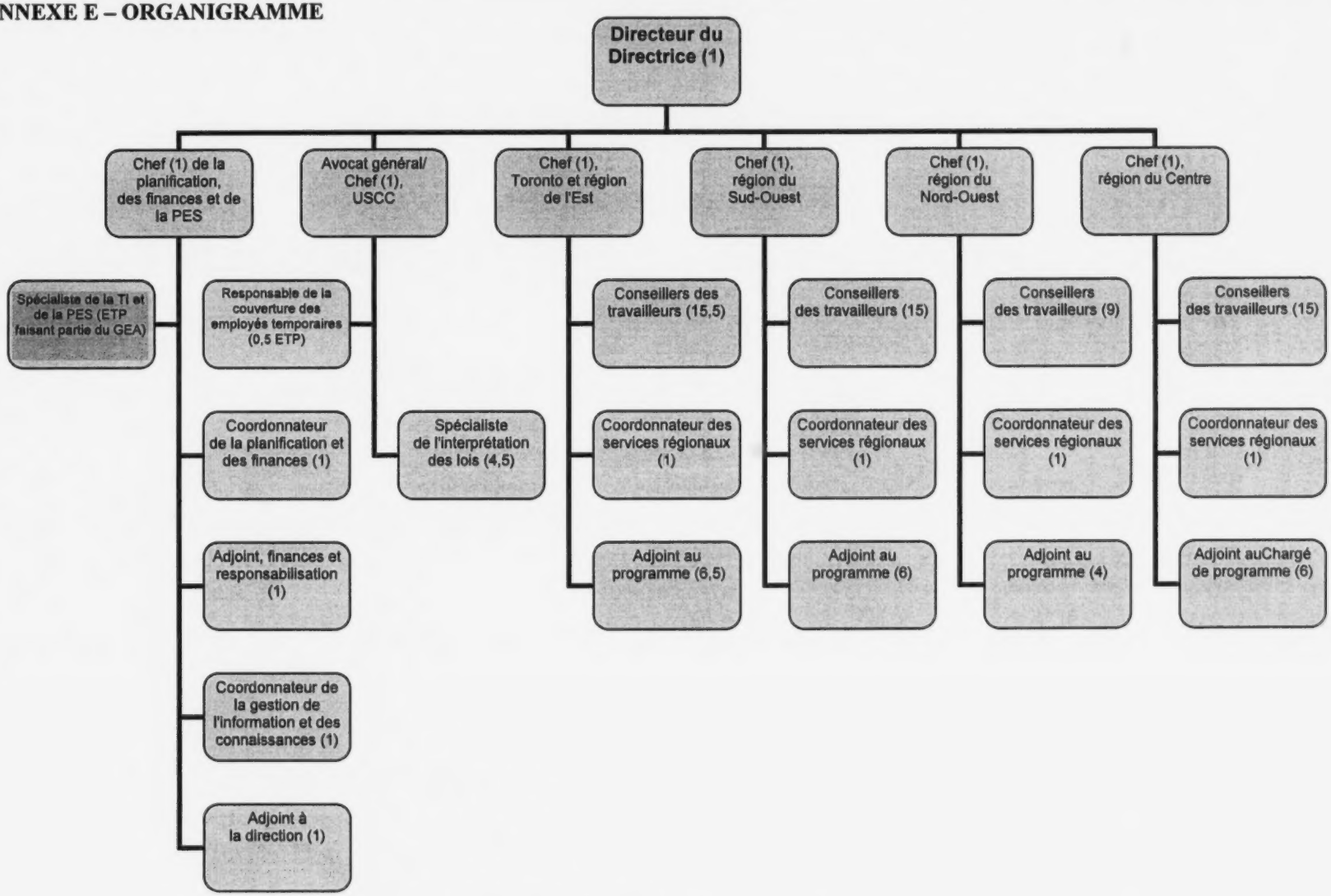
BUREAU DE DOWNSVIEW

Bureau des conseillers des travailleurs
1201, avenue Wilson
Édifice C, Bureau 125
Downsview (Ontario) M3M 1J8

BUREAU DE WATERLOO

Bureau des conseillers des travailleurs
155, promenade Frobisher
Unité G (213)
Waterloo (Ontario) N2V 2E1

ANNEXE E – ORGANIGRAMME



RÉPARTITION DU PERSONNEL DU BCT EN 2007-2008 = 97 ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)